

Tjänstebeskrivning

Service Desk

Innehåll

1	Översikt	3
2	Innehåll och uppgifter	3
2.1	Service Desk	3
2.1.1	Innehåll och uppgifter	3
2.1.2	Tillval	4
2.1.3	Begränsningar och ansvar	5
2.1.4	Aktiviteter vid initiering	6
2.1.5	Ändringar	6
2.1.6	Aktiviteter efter uppsägning	7
2.1.7	Teknik som stöds	7
2.2	Utökad Självserviceportal	7
2.2.1	Innehåll och uppgifter	7
2.2.2	Tillval	8
2.2.3	Begränsningar och ansvar	8
2.2.4	Rapportering	8
2.2.5	Aktiviteter vid initiering	8
2.2.6	Ändringar	8
2.2.7	Aktiviteter efter uppsägning	8
2.2.8	Teknik som stöds	9
2.3	På-platsen-support	9
2.3.1	Innehåll och arbetsuppgifter	9
2.3.2	Debiterbara arbetsuppgifter	9
2.3.3	Begränsningar och ansvar	9
2.3.4	Rapportering	10

2.3.5	Tjänsteimplementation	10
2.3.6	Tillval	10
2.3.7	Initiering	10
2.3.8	Förändringar	10
2.3.9	Termination	10
3	Uppgifter som debiteras separat	11
4	Begränsningar och ansvar	11
5	Rapportering	11
5.1	Enkät om kundnöjdhet i samband med tjänstebegäranden	11
6	Tjänstens livscykel	11
6.1	Aktiviteter vid initiering	11
6.2	Ändringar	12
6.3	Aktiviteter efter uppsägning av tjänst	12
7	Teknik som stöds	12

1 Översikt

Converged Service Desk är en tjänst som består av tre servicemoduler: Service Desk, Självbetjäningsportal, På-platsen-support.

Service Desk är en ITIL-baserad kontaktpunkt för att tillhandahålla kundsupporttjänster. Service Desk är en central kontaktpunkt mellan användare och IT-tjänstehantering.

Självbetjäningsportal är en webbtjänstkanal som gör leverantörens tjänster tillgängliga för användarna oavsett tid och plats.

På-platsen-support ansvarar för ICT-miljötjänsterna som tillhandahålls i kundens lokaler. Det innefattar hantering av tjänstebegäranden, lösning av problemsituationer, installations- och ändringshantering och slutanvändarvägledning.

2 Innehåll och uppgifter

2.1 Service Desk

Service Desk är en central kontaktpunkt där servicedeskpersonal tar emot och registrerar alla tjänstebegäranden via telefon, e-post, självserviceportalen eller något annat ömsesidigt överenskommet sätt, samt övervakningssystemlarm.

Servicedeskpersonalen ger vägledning om programvara, löser användarnas IT-problem, utför vägleda incidenthanteringsåtgärder och dirigerar efter behov begäranden eller incidenter till andra leverantörs- eller kundspecialister, På-platsen-support eller tredje parter.

2.1.1 Innehåll och uppgifter

2.1.1.1 Kontaktmetoder

Kontaktmetoden avtalas med kunden. De tillgängliga alternativen är:

- Telefonsamtal.
- E-post.
- Självserviceportal.

2.1.1.2 Service Desks ansvar

- Ta emot och registrera alla tjänstebegäranden från användare, och sträva efter att lösa dem enligt överenskommelse.
- Ställa en inledande diagnos på alla rapporterade supportbegäranden och lösa dem om så är möjligt, eller be om hjälp från nivå 2, eller dirigera incidenter enligt överenskommelse i tjänsteavtalet.
- Primärt använda fjärråtkomstverktyg för att lösa tjänstebegäranden.
- Övervaka och bearbeta tjänstebegäranden som man äger och sådana som är leverantörens ansvar i enlighet med tjänstenivåavtal.
- Skicka identifierade ändringsbegäranden som inte är standard till ändringshanteringsprocessen för bearbetning.
- Producera information om status och framsteg för tjänstebegäranden till slutanvändare, t.ex. via webbtjänstkanalen som är kopplad till ärendehanteringssystemet.
- Producera information för rapporteringssystem med hjälp av ärendehanteringssystem.

2.1.1.3 Användarvägledning

Användarvägledning omfattar hjälp till användare när det gäller överenskomna produkter och tillämpningar, som tillhandahålls på grundval av supportbegäranden. Genom att ge råd och vägledning till användare syftar tjänsten till att reducera de möjliga effekterna av problemet på kundens verksamhet i så hög grad som möjligt. Användarvägledning samlar också in ärendeinformation som ska användas för incidenthantering.

2.1.1.4 Incidenthantering

Vid incidenthantering löser Service Desk fel i de tjänsteobjekt som stöds av leverantören enligt överenskommelse med kunden.

Incidenthanteringen syftar till att återställa tjänsten till normal funktion så snabbt som möjligt och minimera negativ påverkan på Kundens affärsprocesser.

2.1.1.5 Dirigering av tjänstebegäranden

När en tjänstebegäran har analyserats och lösts tillsammans med kunden i en överenskommen utsträckning dirigeras den vidare efter behov.

Dirigering innefattar registrering av tjänstebegäranden till leverantörens ärendehanteringssystem, dirigering av dem till ansvarig tredje part och stängning.

En tredje part kan t.ex. vara kundens egen organisation, en annan tjänsteleverantör eller någon annan leverantör som utsetts av kunden.

Dirigerade tjänstebegäranden avslutas i leverantörens ärendehanteringssystem

2.1.1.6 Stänga tjänstebegäranden

En tjänstebegäran anses löst och ärendet stängs när

- tjänstebegäran är slutförd,
- incidenten är löst,
- supportbegäran dirigerats vidare,
- Supportbegäran inte ligger inom tjänstens omfattning.

2.1.2 Tillval

Separat debiterade tjänster innefattar Tjänstekedja hantering, Självhjälpsportal, 2nd line support, 0-linje support.

2.1.2.1 Hantering av tjänstekedja

Hantering av tjänstekedja är en tilläggstjänst som debiteras separat, som innebär att leverantören tar över tillsynsansvaret för framstegen av supportbegäranden som dirigeras till fördefinierade tjänsteleverantörer. Kunden äger tredjepartskontrakt och säkerställer deras samarbetsåtagande enligt ett trepartsavtal.

2.1.2.2 Självservicesystem

Efter separat avtal och som en tilläggstjänst kan ett webbaserat gränssnitt (självservicesystem) sättas upp för kunden till leverantörens ärendehanteringssystem. Alternativen är: slutanvändargränssnitt, IT-ledning eller specialgränssnitt och 2nd line gränssnitt.

Användargränssnitt för kundens IT-ledning.

- Öppna samtliga egna och hela företagets tjänstebegäranden.
- Följa upp och annullera samtliga egna och hela företagets tjänstebegäranden.
- Söka efter samtliga egna eller hela företagets avslutade tjänstebegäranden under en viss tid.
- Visa tjänstebegäranden som markerats som synliga för användare under processens gång.

Gränssnitt för specialister(resolvers) och 2nd line.

- Öppna, visa och bearbeta egna och tilldelningsgruppens tjänstebegäranden.
- Öppna tjänstebegäranden för egen bearbetning, uppdatera information och stänga tjänstebegäran.
- Söka stängda tjänstebegäranden för egna tilldelningsgruppen inom en viss tidsperiod.

Gränssnitt för slutanvändare.

- Öppna tjänstebegäranden för egen räkning.
- Följa upp och annullera egna tjänstebegäranden.
- Söka efter egna stängda tjänstebegäranden.

Kunden kan inte använda ovan beskrivna självservicesystem som eget ärendehanteringssystem. De bearbetade tjänstebegärandena måste vara kopplade till leverantörens tjänst.

2.1.2.3 2nd line Support

2nd line support ger en mer avancerad nivå av stöd och felsökning än Service Desk. 2nd line fokuserar på att lösa ärenden av mer invecklad och komplex natur som normalt inte kan hanteras av Service Desk, antingen pga. kunskap, rättigheter eller tidsbrist.

Några av de arbetsuppgifter som utförs av 2nd line support:

- Bearbeta och lösa tekniska frågor dirigerade från Service Desk.
- Övervaka och underhålla serverinfrastrukturen.
- Samarbeta med övriga arbetsgrupper om pågående servicefrågor samt att utforma och genomföra arbetssätt för att förbättra dag - till - dag arbeteffektivitet.
- Tillhandahålla en högkvalitativ service till externa kunder
- Upprätthålla, förbättra och dokumentera kunskap om de produkter och tjänster som behövs för att leverera den erforderliga nivån av teknisk kompetens.
- Nära samverkan med Service Desk, t ex överföring av samtal som möjliggör en ökad nivå av kundservice
- Etablera kunskapsöverföring från 2nd line till Service Desk(Shift to left)
- Arbeta med ständiga förbättringar

2.1.2.4 24/7-tjänst

24/7-tjänsten erbjuder vägledning om programvara, löser användarnas IT-problem, utför vägleda incidenthanteringsåtgärder och dirigerar efter behov begäranden eller incidenter till andra leverantörs- eller kundspecialister, På-platsen-support eller tredje parter. Kontaktmetod är telefonsamtal, e-post och självhjälpportalen.

2.1.2.5 Hantering av användarkonto

Användarkontohantering är en tjänst som erbjuds av Converged Service Desk från en central kontaktpunkt.

Tjänsten omfattar tillägg, ändring och borttagning av kundanvändarkonton. Dessutom utför Service Desk följande uppgifter:

- Tillägg till behörigheter.
- Ändringar och borttagningar.
- Mappbehörigheter.
- Skapa och redigera distributionslistor för grupper.

Användarkontoåterställningar som ingår i tjänsten är Service Desks ansvar.

En initierare som utsetts för kunden startar tjänsterna. Huvuduppgifter för initieraren är bland annat att komma överens om kontaktpersoner för kunden och kundmiljön.

2.1.2.6 0-linje support

0-linje support(Zero level support) innebär att en webbportal blir den naturliga första kontaktpunkten vid handhavandeproblem. I stället för att ringa Service Desk så söker man hjälp och går vidare från en webbaserad supporttjänst.

Det webbaserade självhjälpssystemet tar bort de enkla och återkommande frågorna som fördelaktigt kan lösas av användarna själva i stället för att kontakta Service Desk. Fujitsu erbjuder en kunskapsportal fylld med kunskapsartiklar gällande de vanligaste programvarorna. Artiklarna finns som text, e-utbildning samt video instruktioner.

2.1.3 Begränsningar och ansvar

Tjänsten tillhandahålls i Sverige på Svenska och Engelska, om inte annat överenskommit.

Service Desk bedriver sin verksamhet i leverantörens lokaler, om inte annat överenskommit.

Leverantören använder sina verktyg och metoder för att leverera tjänsten och förbehåller sig rätten till uppdateringar.

Converged Service Desk-tjänster kräver att kundens IT-infrastrukturmiljö är standardiserad på ett sätt som leverantören och kunden kommer överens om.

Tjänsten förutsätter ett slutfört och godkänt driftsättningsprojekt.

Betydande ändringar i kundmiljön kommer att verkställas som projekt och prissätts separat.

Användarvägledning rörande uppdateringar av versioner och applikationsändringar som kräver utökade resurser ingår inte i den normala tjänsten. Specifika tjänstenivåer och priser kommer att överenskommas fall för fall.

Leverantören och kunden kan i samband med uppdateringar som kräver utökade resurser komma överens om ett specifikt supportprojekt. Därefter kan en separat hotline inrättas för frågor rörande versionsuppdateringar och applikationsändringar under en överenskommen tidsperiod.

Tjänsten omfattar inte arbete som rör utbildning, rådgivning, programmering eller upprättande av skriftliga förtydliganden och instruktioner för kundens slutanvändare. Leverantören kan ta ansvar för slutanvändarutbildning och vägledning efter särskild överenskommelse..

Under ett driftsättningsprojekt kommer programvara som krävs för fjärråtkomst att installeras på arbetsstationer. Leverantören är ansvarig för köp av fjärråtkomstprogram och licenser. Leverantören har rätt att byta ut fjärråtkomstprogramvaran eller driftsätta annan programvara för leveransen av tjänsten utöver den som specificeras i driftsättningsprojekt. Efter byte av verktyg eller driftsättning av ytterligare verktyg ska leverantörens tjänstenivå ligga kvar på samma nivå, och ändringen ska inte påverka tjänsteavgiften, om inte annat överenskommit.

Leverantörens ansvar

- Tillhandahålla tjänsten enligt villkoren i kontraktet och tjänstebeskrivningen.
- Inköp av fjärråtkomstprogramvara och licenser.

Kundens ansvar

- Utse en ansvarig och en reserv inom sin organisation.
- Informera leverantören om eventuella tjänsterelaterade ändringar och avvikelser.
- Installationskostnader för leverantörens fjärråtkomstprogramvara.
- Informera personalen om tjänsten, användningen av den, kontraktsförpliktelser och nödvändig utbildning.
- Nätverksanslutningar mellan leverantörens och kundens WLAN, samt inköps- och driftskostnader.
- Kostnader i samband med telefonanslutningar och telefonsamtal från kunden till leverantörens Service Desk.
- Kostnader för lokaler som krävs av leverantörens På-platsen-support i kundens lokaler.
- Supportavtal med tredje part gällande överenskomna applikationer för tillhandahållande av tjänsten.

2.1.4 Aktiviteter vid initiering

Tjänsterna lanseras i ett övergångsprojekt, vilket ska leda till att Service Desk blir tillgänglig enligt överenskommelse.

Övergångsprojektet består av följande uppgifter:

- Bedömning av miljön.
- Bedömning av de produkter som stöds.
- Bedömning av andra nödvändiga aspekter.
- Ansvarsområden och samarbetsprocedurer.
- Utformning av telefonlösningar.
- Kommunikationer i samband med Service Desk.

2.1.5 Ändringar

Betydande och omfattande ändringar i kundmiljön som kommer att påverka tjänsten kommer att verkställas som projekt och prissätts separat.

Användarvägledning rörande bulkuppdateringar av versioner och applikationsändringar ingår inte i den normala tjänsten. Specifika tjänstenivåer och priser kommer att överenskommas fall för fall.

2.1.6 Aktiviteter efter uppsägning

När tjänsten sägs upp kommer alla funktioner som inrättats under initiering och leverans av tjänsten att demonteras, kunddata tas bort från datalager, användningen av tjänsterelaterade verktyg upphör och material som levererats av kunden returneras.

En plan för tjänstens uppsägning upprättas, och en ansvarig person kommer att utses från leverantörens organisation för att övervaka uppsägningsprocessen.

2.1.7 Teknik som stöds

Leverantören har en lista över utrustning, mjukvara och operativsystem som stöds.

2.2 Utökad Självserviceportal

Leverantörens självbetjäningssportal erbjuder användare en central kontaktpunkt. Med självserviceportal är tjänsterna tillgängliga för kunderna oavsett tid och plats. Innehållet i självserviceportal beror på användarspecifika vyer genom vilka slutanvändare, kundens kontaktpersoner och andra grupper erhåller riktad information och använder de tjänster från leverantören som de behöver.

Självserviceportalen innehåller information som är avsedd för alla kunder, men även kundspecifik information. Kunden kan också driftsätta delade arbetsytor med leverantören. Arbetsytor gör det möjligt att bearbeta material rörande tjänstehantering och rapportering centralt på ett ställe.

Standardelementen i webbtjänstkanalen innefattar tjänsteplattform, behörighetshantering och innehållsproduktion.

2.2.1 Innehåll och uppgifter

Självserviceportal ger kunden

- tillgång till leverantörens system för att beställa utrustning och tjänster
- tillgång till kundens supportärendesystem
- möjlighet att följa upp ärenden
- möjlighet att dela arbetsyta med kunden.

Kunden och leverantören namnger tillsammans de personer som har åtkomst till delade arbetsytor. Efter driftsättning av självserviceportalen kan de också definiera i mer detalj det innehåll som visas för användare och besluta om användargrupper och behörigheter.

2.2.1.1 Tjänstebegäranden

Användare kan skicka tjänstebegäranden till leverantörens Service Desk via tjänsteportalen och följa upp framstegen. De kan också söka information och lösningar i gamla tjänstebegäranden.

2.2.1.2 Vägledning och tips

Vägledningarna för tjänsteportal användare innefattar användarvägledning om applikationer och tjänster, samt om t.ex. problemlösning.

2.2.1.3 Elektronisk arbetsyta

Portalen innehåller en delad arbetsyta för kunden och Fujitsu. Dokumenten i arbetsytan kan redigeras av användare både hos kunden och Fujitsu. Tjänstehanteringsdokument och projektdokument lagras i arbetsytan.

2.2.1.4 Kontaktinformation

Portalen innehåller information om Fujitsus kontaktpunkt i olika situationer och om personer som är ansvariga för kundens tjänster.

2.2.1.5 Meddelanden och kommunikationer

Kommunikationskanalen ger Fujitsus kunder åtkomst till information om aktuella och relevanta ämnen, men även tjänsterelaterade ändringar.

En redigerare som utses av leverantören ansvarar för det innehåll som publiceras för användarna. Den information som är tillgänglig för slutanvändare kommer att fastställas vid initieringen av tjänsten.

2.2.2 Tillval

Den självbetjäningsportalen är en s.k. front-end-tjänst för leverantörens tjänster. Med andra ord kan antalet tjänster som används via webbtjänstkanalen ökas efter en ömsesidig överenskommelse mellan kunden och leverantören.

2.2.2.1 Självservicesystem

Verktyg för IKT-hantering erbjuder kundens IT-hantering ett gränssnitt till leverantörens ärendehanteringssystem. *Verktyg för IKT-specialister* erbjuder kundens specialister/huvudanvändare ett gränssnitt till leverantörens ärendehanteringssystem.

2.2.2.2 Beställningsfunktionen

Via självbetjäningsportalen har de personer som utses av kunden åtkomst till leverantörens beställningssystem. Genom detta kan de beställa leverantörens produkter och tjänster, följa upp beställningarnas framsteg och godkänna dem.

2.2.3 Begränsningar och ansvar

Kunden underhåller och uppdaterar sin organisations användarinformation som används i hanteringen av självserviceportal.

Kunden är ansvarig för tillgängligheten i de kundhanterade servrar som används för självserviceportal för organisationen.

2.2.4 Rapportering

Rapporteringstjänsten omfattar rapportering av kundens nyckeltjänster. Antalet och innehållet i rapporterna beror på vilka tjänster som utnyttjas. Rapporterna kan innehålla följande:

- Rapport om kundsupport (Service Desk och På-platsen-support): tillgänglighet och lösningskapacitet.
- Rapport om På-platsen- och fjärrsupport: lösningskapacitet.
- Rapport om incident-, problem- och ändringshantering: kvantiteter och tjänstenivåer.
- Rapport om tillgänglighet för servrar och nätverksuppkopplingar.
- Rapport som baseras på enkäter om kundnöjdhet i samband med tjänstebegäranden.
- Uppföljningsrapporter om arbetsstationer och mobila enheter som ingår i tjänsten.

2.2.5 Aktiviteter vid initiering

Tjänsten lanseras i ett övergångsprojekt när kunden antar leverantörens tjänst. Initieringsuppgifter samt övergångsprojektets varaktighet och omfattning specificeras ytterligare i övergångsprojektplanen.

Vid initieringen kommer vi överens med kunden om vilka tjänster som ska driftsättas och vilka kunder som ska bevilja behörighet att använda dem. Dessutom kommer vi att diskutera innehållet i och ansvaret för kommunikation. Övergångsprojektet avslutas med att kunden genomför ett pilotprojekt som ligger till grund för planeringen och schemalaggningen av den bredare driftsättningen.

2.2.6 Ändringar

Ändringsbegäranden i samband med självserviceportal och mer omfattande ändringar som kommer att påverka tjänsten verkställs som separata projekt. De diskuteras under övervakningsmöten.

2.2.7 Aktiviteter efter uppsägning

Uppsägning av tjänsten avtalas separat med kunden och debiteras efter tidsåtgång.

I samband med uppsägning av tjänsten kommer vi överens om följande:

- Kundens användarkonton tas bort från systemet.

Vid uppsägningen kommer vi också överens om följande:

- Hantering av elektroniska dokument (dokument som produceras vid tjänstehantering och övervakning under kontraktperioden samt leverans till kunden).
- Alla funktioner som inrättats under tjänsteinitiering och leverans nedmonteras, alla kunddata från datalager tas bort och användningen av tjänsterelaterade verktyg upphör. Material från kunden returneras.
- En uppsägningsplan upprättas och en ansvarig person från leverantörens organisation utses.

2.2.8 Teknik som stöds

Leverantören erbjuder tjänster från en konsoliderad plattform. Som ett minimum kräver självserviceplattform en av nedanstående webbläsarversioner:

- Internet Explorer 7.0 (eller senare)
- Firefox 3.6 (eller senare)
- Opera 10.63 (eller senare)
- Chrome 7.0.517.44 (eller senare)
- Safari 3.2.3 (eller senare)

För att kunna använda självserviceportal måste användarna ha Java Runtime 1.6.0 installerat på sina datorer.

2.3 På-platsen-support

Om ett serviceärende inte kan lösas över telefon eller via fjärråtkomstverktyg kommer servicedesken att flytta över ärendet till fältserviceorganisationen som hanterar support i kundens lokaler. Leveransmodellen av supporten kan variera beroende på behovet och definieras i kundens leveransguide. Om kundens behov av support ändras under avtalstiden, görs dessa ändringar i enlighet med punkt 2.3.7.

2.3.1 Innehåll och arbetsuppgifter

2.3.1.1 Rutiner som gäller ett serviceärende

- Vid behov kontrollerar fältserviceorganisationen om asset information stämmer överens med asset registret. Lösta serviceärenden rapporteras i enlighet med överenskomna metoder i leverantörens ärendehanteringssystem.
- Underhåll av ICT-dokumentation enligt överenskommen omfattning.

2.3.1.2 Hårdvara, Installation, reparation och flytt

- Installation av förkonfigurerad/förinstallerad hårdvara
- Ominstallation av operativsystem, inklusive fördefinierade applikationer och drivrutiner i samband med serviceärenden via ett centraliserat installationssystem.
- Installation av periferienheter inklusive eventuell mjukvara
- Reparation av produkter i enlighet med produktägarens garantiföreskrifter, eller av kund och leverantör överenskommen reparationsmetodik
- Flytt av användares hårdvara till anvisad plats på samma kontor.

2.3.2 Debiterbara arbetsuppgifter

- Kopiera undan användares lokalt sparade filer och flytta dessa till ny hårdvara
- Manuella installationer, om inte annat avtalats.
- Projektliknande arbetsuppgifter så som migrering och uppdatering av hård och/eller mjukvara.

2.3.3 Begränsningar och ansvar

Tjänsterna kommer att levereras i Sverige och på Svenska om inte annat överenskommit mellan kunden och leverantören.

Leverantören levererar sina servicetjänster med hjälp av sina egna verktyg och metoder. Leverantören har rätt att uppgradera dessa.

Att kunna tillhandahålla servicetjänster kräver ett bra genomfört implementationsprojekt.

Större förändringar under avtalets löptid kommer att hanteras genom separata projekt enligt gällande prislista..

Transport av hårdvara mellan en kund till en annan eller mellan olika kontor skall avtalas separat.

Användarvägledning i samband med större uppgraderingar/förändringar av operativsystem och/eller applikationer ingår inte i standardservicetjänsten. Detta kan beställas separat..

Tjänsten omfattar inte arbete som rör utbildning, rådgivning, programmering, att skriva eller förtydliga instruktioner för kundens användare. Leverantören kan efter särskild överenskommelse med kunden ta ansvar för dessa tjänster enligt överenskommen prislista..

Undantag för På-plats-support.

- Arbetsuppgifter som inte kan utföras säkert av en person.
- Flytt mellan kundens olika lokaler skall avtalas separat.
- På-plats-support skall kunna utföras med hjälp av produktens standardverktyg.
- Leverantören har rätt att använda sig av underleverantörer för byggrelaterade- och specialuppdrag. Dessa uppdrag kommer att faktureras separat. Leverantören kan hantera samordning av dessa extratjänster då detta avtalats.
- I på-plats-supports arbetsuppgifter inkluderas inte projektliknande uppdrag, som att flytta hela avdelningar eller uppdatering av samtliga arbetsstationer. Leverantören kan ta ansvar för att genomföra uppgraderingar och flyttar om detta särskilt avtalats.

2.3.4 Rapportering

Leverantören tillhandahåller rapporter med hjälp av sitt rapporteringssystem. För mer information se punkt 2.2.4.

2.3.5 Tjänsteimplementation

Leverantören utser en projektledare till projektet ur sin organisation som tillsammans med utsedd ansvarig från kund ansvarar för uppstarten av tjänsten.

Under uppstartsprojektet genomförs en kartläggning som sedan används för att skapa en plan för aktiveringen av tjänster. När samtliga delar i planen är genomförda avslutas projektet efter godkännande av leverantör och kund och övergår till normal tjänsteleverans.

Uppstartsprojektet godkänns och avslutas efter gemensamt beslut mellan kund och leverantör. Alla eventuella avvikelser dokumenteras i en avvikelse rapport och godkänns gemensamt av leverantör och kund.

2.3.6 Tillval

Vid behov kan uppstartsprojekt även omfatta dokumentering av kundens egna interna funktioner, riktlinjer och processer som krävs hos kunden för att utnyttja leverantörens tjänster. Detta avtalas separat och ingår inte i standardtjänsten. Se punkt 2.3.5 Tjänsteimplementation ovan.

2.3.7 Initiering

2.3.7.1 Utvärdering av tjänsteobjekt

Tjänsteplaneringsfasen innebär att granska den grundläggande informationen om kundens verksamhetsmiljö, till exempel

- Utvärdering av kundens verksamhetsmiljö
- Genomlysning av produkter som tjänsten skall hantera
- Utvärdering av eventuell tilläggsinformation som berör tjänsten

2.3.7.2 Planering av tjänsten

Planeringsfasens slutresultat är en IT-plan med uppgifter gällande, tjänstens mål, service tider (SLA), tjänstenivåer. I planeringsfasen skapas en plan för aktiveringen av tjänsten innehållande aktiviteter och tidsplan.

- Ansvar och samarbetsförfarande.
- Information avseende tjänsten.

2.3.8 Förändringar

Omfattande förändringar som kommer att påverka tjänsten ska genomföras enligt processen för kontraktsförändring.

2.3.9 Termination

Att avsluta en tjänst, deltjänst kan göras under pågående leverans, beroende på om tjänsten är smpaketerad med andra tjänster eller inte. Uppsägningen av tjänsten skall vara skriftligt kommunicerad till leverantörens ombud minst 6 månader för terminerings datumet och kommer hanteras enligt punkt 2.3.7. I normala fall så avslutas tjänsten i samband med att avtalet sägs upp.

3 Uppgifter som debiteras separat

Nedanstående uppgifter debiteras alltid separat:

- Incidenthanteringsarbete som utförs av leverantörens specialister, förutsatt att problemet inte orsakades av något som är leverantörens ansvar.
- Arbete utanför öppettiden.
- Separat avtalade bedömnings- och klargörandeuppgifter.
- Prestandamätning på kundens uppdrag.
- Utbildning, konsulttjänster och arbete av programmeringstyp.
- Upprättande av omfattande skriftliga klargöranden och guider för kundens slutanvändare.
- Utbildning och instruktioner som kräver leverantörens tjänster för utbildning av slutanvändare..

4 Begränsningar och ansvar

Tjänsten som den beskrivs i det här dokumentet tillhandahålls på Svenska och Engelska.

Leverantören tillhandahåller tjänsten endast baserat på de tekniker som stöds eller leverantörens produktlista. Produktlistan är kundspecifik och överenskomms vid initiering av Tjänsten.

Kunden är ansvarig för kostnaderna för datauppkoppling.

Eventuella komponentspecifika begränsningar för tjänsten och skyldigheter beskrivs i detta dokument under avsnittet för respektive komponent.

5 Rapportering

Tjänstekvaliteten mäts och rapporteras med hjälp av de kvalitetsmått som beskrivs i den kundspecifika tjänstelösningen.

Leverantören tillhandahåller rapporter med hjälp av sitt rapporteringssystem. Vissa rapporter finns tillgängliga i rapporteringssystemet till vilket kunden kommer att tilldelas ett användarkonto.

Månatliga tjänsterapporter kommer att levereras, enligt den kundspecifika tjänstelösningens bilagan, t.ex.

- kvantiteter av händelser baserat på överenskomna kriterier
- värden på kvalitetsmått som överenskommit per kund

5.1 Enkät om kundnöjdhet i samband med tjänstebegäranden

Syftet med enkäten om kundnöjdhet i samband med tjänstebegäranden är att övervaka användarnas åsikter om kundsupporttjänsten i realtid. Ett automatiskt e-brev (med en webblänk) skickas till slutanvändare efter varje tjänstebegäran, med en begäran om att godkänna lösningen och ge en snabb återkoppling rörande kvaliteten. Kunden kan antingen godkänna eller avslå lösningen och ge en skriftlig återkoppling. Om kunden godkänner lösningen kan de betygsätta prestationerna. Med tillfredsställelsenkäten om tjänstebegäran får leverantören en realtidsöversikt över användarens åsikter om Converged Service Desks prestationer.

6 Tjänstens livscykel

6.1 Aktiviteter vid initiering

Tjänsteiniteringen äger rum i enlighet med leverantörens övergångsprocess, under ledning av en ansvarig person som utses av leverantören.

Kunden deltar i övergångsprojektet i nödvändig utsträckning och ser till att kundens leverantörer och andra tredje parter bidrar positivt till en framgångsrik intitering.

Övergångsprojektet kommer att godkännas efter ett ömsesidigt beslut av kunden och leverantören.

Om inte annat avtalas separat kommer debiteringen av tjänsten inledas så snart som tjänsten eller en del av den överlämnats till kunden.

6.2 Ändringar

Innehållet, utökning, tillägg, ändring, borttagning eller överföring av tjänsten kommer att diskuteras i en nämnd. Potentiellt extraarbete som inte definieras som en del av kontraktet kommer att bearbetas som separata uppdrag som debiteras separat.

Leverantören förbehåller sig rätten att ändra tjänstens tekniska miljö. Ändringar får inte resultera i att tjänstenivån faller under det som definieras i SLA. Ändringssituationer som påverkar kundens tjänst överenskomms och beslutas tillsammans med kunden.

Leverantören har rätt att ändra tjänstens tekniska miljö utan överenskommelse med kunden. Dock kommer förändringar som påverkar kundens tjänstenivå alltid att överenskommas med kunden.

6.3 Aktiviteter efter uppsägning av tjänst

Efter uppsägning av tjänsten kommer dokumentationen eventuellt att överlämnas till kunden och rättigheterna till denna avtalas separat.

Om inte annat överenskomms i uppsägningen av tjänstekontraktet ska leverantören tillsammans med kunden upprätta en gemensam plan som innehåller följande uppgifter:

- Kommunikation.
- Dokumentation ska tas bort och material från kunden ska returneras.
- Borttagning från ärendehanteringssystem och andra möjliga system.
- Data som lagrats hos leverantören returneras till kunden, och kundrelaterad information raderas från tjänsteobjekten.
- Rapportering upphör.
- Nedmontering av eventuella datauppkopplingar.
- Uppsägning av finanshanteringsrelaterade uppgifter och överlämning till kunden.

Alla funktioner som inrättats under initiering och leverans av tjänsten kommer att demonteras, kunddata tas bort från datalager, användningen av tjänsterelaterade verktyg upphör och material som levererats av kunden returneras.

7 Teknik som stöds

Leverantören har en lista över operativsystem, applikationer och programvara som stöds. Listan är kundspecifik och överenskomms vid initiering av Tjänsten.